

|      |              |
|------|--------------|
| 등록번호 | 에코랜드운영부-1589 |
| 등록일자 | 2025. 5. 19. |
| 결재일자 | 2025. 5. 19. |
| 공개구분 | 공개           |

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| ★과장          |  |  |
| 05/19<br>박종원 |  |  |
| 협조           |  |  |

# [Anytime] 에코랜드 4월 고객만족도 조사 결과 보고



**교통환경처(처)**  
**[에코랜드운영부]**

[Anytime]

# 2025. 4월 고객만족도 조사 결과

## <추진목적>

에코랜드운영부-15776(2024.05.24.)호와 관련, QR 코드를 활용하여 4월 한달 간 실시한 고객 만족도 조사 결과 보고임.

## 1 추진배경

- QR 코드를 활용하여 365일 언제든지 시설 운영 고객만족도 조사에 참여 가능한 시스템 구축
- 만족도 조사를 통한 고객 니즈 파악(통계) 및 조치 결과를 공유하여 신뢰도 향상

## 2 개요

가. 기 간: 2025. 4. 1.(화) ~ 2025. 4.30.(수) / 30일 간

나. 대 상: 에코랜드 주민편익시설 및 산책로, 환경교실 프로그램 이용회원

다. 참여인원: 총 50명(대관시설 50명, 환경교실 21명) / **중복참여자 21명**

라. 설문방법: QR 코드를 활용한 온라인 설문조사 실시

마. 설문항목: 총 14개 문항(공통질문 + 개별질문)

- ▶ 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반적 만족도조사
- ▶ 환경교실 프로그램 강사 및 전반적인 만족도, 주민편익시설 대관 이용시 만족도, 건의사항, 의견 등

## 3 참여 대상 및 부분별 조사 결과

- ▶ 참여종목

[50명]

| 구 분 | 계  | 주민편익시설 | 환경교실 | 건의사항 |
|-----|----|--------|------|------|
| 명   | 50 | 50     | 21   | 10   |

※ 환경교실 및 주민편익시설 중복 기재 가능

[50명]

▶ 서비스 부문(환경, 과정)

| 구분        | 조사내용                      | 조사결과                |     |    |
|-----------|---------------------------|---------------------|-----|----|
|           |                           | 응답내용                | 응답수 | %  |
| 서비스<br>환경 | 1. 환경교실 프로그램에 참여하게 된 경위는? | ■ <b>에코-랜드 홍보자료</b> | 11  | 52 |
|           |                           | ■ 주변 사람의 권유         | 10  | 48 |
|           |                           | ■ TV등 언론매체          | 0   | 0  |
|           |                           | ■ 인터넷               | 0   | 0  |
|           |                           | ■ 기타                | 0   | 0  |
|           |                           | ■ 응답 없음             | 0   | 0  |
|           | 2 이용 중인 대관 시설은 어디입니까?     | ■ <b>축구장</b>        | 25  | 35 |
|           |                           | ■ 풋살구장              | 21  | 30 |
|           |                           | ■ 족구장(다목적구장)        | 4   | 6  |
|           |                           | ■ 산책로               | 16  | 23 |
| ■ 야외운동기구  |                           | 4                   | 6   |    |
| 서비스<br>과정 | 3. 거주지역은?                 | ■ <b>별내면</b>        | 20  | 40 |
|           |                           | ■ 남양주시              | 18  | 36 |
|           |                           | ■ 그 외 지역(남양주시 외 지역) | 12  | 24 |
|           | 4. 성별은 어떻게 되십니까?          | ■ <b>남</b>          | 42  | 84 |
|           |                           | ■ 여                 | 8   | 16 |
|           | 5. 연령대는 어떻게 되십니까?         | ■ 20대 이하            | 14  | 28 |
|           |                           | ■ 30대               | 8   | 16 |
|           |                           | ■ <b>40대</b>        | 15  | 30 |
|           |                           | ■ 50대 이상            | 13  | 26 |

▶ 서비스 부문(결과, 전반적 만족도)

| 구분        | 조사내용                             | 조사결과          |     |    |
|-----------|----------------------------------|---------------|-----|----|
|           |                                  | 응답내용          | 응답수 | %  |
| 서비스<br>결과 | 6. 환경교실 또는 주민편익시설 이용에 대해 만족하십니까? | ■ <b>매우만족</b> | 32  | 64 |
|           |                                  | ■ 만족          | 14  | 28 |
|           |                                  | ■ 보통          | 4   | 8  |
|           |                                  | ■ 불만족         | 0   | 0  |
|           |                                  | ■ 매우 불만족      | 0   | 0  |

|  |   |  |     |    |
|--|---|--|-----|----|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  | 0   | 0  |
|  | 7. 환경교실의 교육 시간은 적절하다고 생각하십니까?           | 응답내용   | 응답수 | %  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 9   | 50 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>     | 6   | 33 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>     | 3   | 17 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>    | 0   | 0  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul> | 0   | 0  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  | 0   | 0  |
| 서비스 전반적 만족   | 8. 환경교실의 강의 내용 (목소리, 억양, 태도) 잘 전달되었습니까? | 응답내용   | 응답수 | %  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 9   | 50 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>     | 6   | 33 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>     | 3   | 17 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>    | 0   | 0  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul> | 0   | 0  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  | 0   | 0  |
|  | 9. 환경교실이 매립시설에 대한 인식 전환에 도움이 되셨습니까?     | 응답내용   | 응답수 | %  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 10  | 48 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>     | 7   | 33 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>     | 3   | 14 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>    | 1   | 5  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul> | 0   | 0  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  | 0   | 0  |
|  | 10. 대관 시설의 관리가 잘 되었습니까?                 | 응답내용   | 응답수 | %  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 28  | 56 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>     | 17  | 34 |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>     | 3   | 6  |
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>    | 1   | 2  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul> |   | 1  | 2   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  |   | 0  | 0   |    |

▶ 서비스 부문(전반적 만족도)

| 구분          | 조사내용                                     | 조사결과   |     |    |
|-------------|--|--|-----|----|
| 서비스 전반적 만족도 | 11. 대관 시설을 이용 중 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있습니까? | 응답내용   | 응답수 | %  |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 25  | 51 |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 만족</li> </ul>     | 19  | 39 |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보통</li> </ul>     | 4   | 8  |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불만족</li> </ul>    | 1   | 2  |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 불만족</li> </ul> | 0   | 0  |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응답 없음</li> </ul>  | 0   | 0  |
|             | 12. 주민편의시설이 시민들의 건강과 여가 활용에 도움           | 응답내용   | 응답수 | %  |
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우만족</li> </ul>   | 33  | 66 |

|          |  |          |    |     |    |
|----------|--|----------|----|-----|----|
|          | 이 된다고 생각하십니까?                                    | ■ 만족     | 15 | 30  |    |
|          |  | ■ 보통     | 2  | 4   |    |
|          |  | ■ 불만족    | 0  | 0   |    |
|          |  | ■ 매우 불만족 | 0  | 0   |    |
|          |  | ■ 응답 없음  | 0  | 0   |    |
|          | 13. 에코-랜드 환경교실 또는 주민편의시설을 다른 분들에게 추천할 의향이 있으십니까? | 응답내용     |    | 응답수 | %  |
|          |  | ■ 매우만족   |    | 31  | 62 |
|          |  | ■ 만족     |    | 14  | 28 |
|          |  | ■ 보통     |    | 5   | 10 |
|          |  | ■ 불만족    |    | 0   | 0  |
| ■ 매우 불만족 |  | 0        | 0  |     |    |
| ■ 응답 없음  |  | 0        | 0  |     |    |

## 4 건의사항 및 의견조사 결과

### 가. 주요 의견 및 건의에 따른 조치사항

| 구분 | 주요 의견   | 조치사항   | 비고 |
|----|---|--|----|
| 시설 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 풋살구장 스텐의자 교체 요청</li> <li>- 탈의실이 필요</li> <li>- 축구장 중형골대 설치 요청</li> <li>- 야외체육시설 앞 보행로 확장 요청</li> <li>- 풋살구장 인조잔디 교체 요청</li> <li>- 축구장 주변 흡연실 설치 요청</li> <li>- 겨울철 운동 대기자를 위한 공간 필요</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 좁은 통로 여건상 의자 설치 어려움</li> <li>- 「개발제한구역」으로 시설 확충 힘들</li> <li>- 추가 설치 계획 없음</li> <li>- 도로 확장 불가능</li> <li>- 남양주시와 예산확보를 위해 협의 요청 중</li> <li>- 「개발제한구역」으로 시설 확충 힘들</li> <li>- 시설 추가설치 어려움</li> </ul> |    |
| 운영 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 화장실 휴지, 비누가 없고 관리가 부족</li> <li>- 다른팀들의 무단난입 사용 제재 요청</li> <li>- 산책로 벚꽃 관련 개화시기 공지 및 이벤트 개최 요청</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월요일~토요일 일3회 확인 및 보충(일휴무)</li> <li>- 사용 중 난입 발생 시 사무실(1243), 경비실(1248)로 조치 요청, 4월 이용팀에 이용수칙 재공지</li> <li>- 주민지원협의체에서 식재 및 관리중으로 해당 사항 전달</li> </ul>  |    |

## 5 주민편의시설 이용객 현황

### 가. 4월 각 시설별 대관 및 이용객 현황

| 구분    | 시설별 대관 현황                 | 이용 인원 현황 | 비고 |
|-------|---------------------------|----------|----|
| 축구장   | - 169건(휴일: 42건, 평일: 127건) | - 3,718명 |    |
| 풋살구장  | - 59건(휴일: 27건, 평일: 32건)   | - 944명   |    |
| 다목적구장 | - 27건(휴일: 18건, 평일: 9건)    | - 324명   |    |

## 6 총평 및 향후계획

### 가. 담당자 의견

- 풋살구장 인조잔디 교체 사업비 확보를 위해 조속한 협의 진행 필요
- 야외 화장실 관리 중 소모품 교체 시 유연성 유지 필요(매주 토요일 오후 교체 시 참고)
- 대관 시설 이용 수칙에 대해 동호회에 재공지 필요

### 나. 향후계획

- ▶ 2025. 5. 31.(限) 5월 『Anytime』 고객만족도 조사 지속시행
- ▶ 2025. 5. 01.~ 대관사용신청서 작성 시 QR을 이용하여 해당월 고객만족도 설문지 작성, 주말 시간대 현장 설문조사 시행 예정
- ▶ 2025. 6. 10.(內) 5월 조사 결과 보고. 끝.